KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Kreta Api (Studi Kasus pada Pelanggan KA di Stasiun Pasar Senen)".** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari sebagai maunisia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Catur Widayati, SE., MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan puji syukur atas kekuatan Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip,MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, CIPSAS.,CMA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

http://digilib.mercubuana.ac.id/

3. Bapak Dudi Permana,Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orang tua tercinta Ibu Kartini dan Bapak Hasnawi serta Adik tercintya Farid yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman yang telah selalu senantiasa membantu dan memberikan banyak dukungan : M Suhada, Anggun, Dina, Aliya, M Jery, Hutami, Nanda, dan seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan yang telah membantu dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Penulis mohon maaf dengan ketulusan dan kerendahan hati apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 20 Februari 2019

Andi Lestari
43114110443

http://digilib.mercubuana.ac.id/